

## La mediació de consum en línia a Catalunya

**07/2013 - Dret.** Una tesi doctoral llegida a la UAB ha provat de determinar si la mediació és un mecanisme eficaç de resolució de disputes en l'àmbit dels consumidors. També ha analitzat si aquest àmbit permet la introducció de les tecnologies de la informació i la comunicació (TICs) i particularment, la mediació en línia. A més, ha estudiat quins principis poden ser aplicables a un procés de mediació en línia de consum a Catalunya, per la qual cosa ha analitzat diversos instruments normatius d'àmbit europeu, estatal i català.



Aquesta tesi presenta la mediació de consum online a Catalunya des d'una vessant legal i tecnològica.

Per un costat, des del prisma dels Mitjans de Resolució de Disputes en línia (Online Dispute Resolution, ODR) analitza quines tecnologies poden recolzar els processos de mediació i quins mecanismes d'ODR s'utilitzen. Així mateix, presenta alguns reptes de la regulació dels ODR i la mediació en línia.

Per altra banda, aquesta tesi estudia la mediació com a mitjà de resolució de controvèrsies entre consumidors i empresaris. El treball efectua una recerca empírica i legal de la mediació de consum que mostra quins proveïdors ofereixen actualment serveis de mediació, així com les parts de la mediació i els seus processos.

A continuació, aquest estudi analitza els principis reguladors de la mediació en línia de consum a Catalunya: analitza els principis continguts en el Codi de Consum de Catalunya i valora la possible inclusió d'altres principis que poden arribar a ser reconeguts per la futura normativa Europea en matèria dels ADR/ODR. Tanmateix, analitza altres principis relatius a les comunicacions electròniques.

A més, aquesta tesi pren en consideració el paper que les tecnologies de la informació i de la comunicació (TICs) poden portar a terme per tal de contribuir a superar la manca de coneixement dels mecanismes d'ADR/ODR així com dels organismes que ofereixen aquests serveis.

Per això, a partir d'una aproximació legal de les polítiques de capacitació dels consumidors i de la propera normativa europea sobre ADR/ODR, aquesta tesi proposa un marc contextual i una aplicació mòbil bàsica i simple que pot contribuir a capacitar els consumidors i apropar-los a la justícia, oferint informació sobre les entitats de mediació de consum i de la legislació de consum a Catalunya.

Josep Suquet Capdevila.

Departament de Ciència Política i de Dret Públic

"Online Consumer Mediation in Catalonia: Regulatory Principles and Technology", tesis doctoral de Josep Suquet Capdevila llegida en el Departament de Ciència Política i de Dret Públic.